

## عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

رضا دستجردی<sup>۱</sup> - محسن فواد الدینی<sup>۲</sup> - دکتر سید مرتضی وجدان<sup>۳</sup> - ایرج مهدیزاده<sup>۴</sup> - فاطمه رحیمی<sup>۵</sup>

### چکیده

**مقدمه:** در هر سازمان، نیروی انسانی مهمترین رکن تعالی و ترقی سازمان و عامل اساسی تحقق اهداف پیش‌بینی شده در آن مجموعه است. با توجه به اینکه رضایت شغلی علاوه بر تحقق اهداف سازمانی، در سلامتی فردی و اجتماعی نقش ویژه‌ای ایفا می‌نماید، بنابراین مطالعه پیرامون عوامل اثرگذار بر آن، می‌بایست همواره مورد توجه مدیران دستگاههای دولتی قرار گیرد تا با شناخت دقیق فرصتها و تهدیدها نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت را تقویت کنند. تحقیق حاضر در راستای دستیابی به هدف مذکور انجام پذیرفته است.

**روش پژوهش:** مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی - تحلیلی است که بر روی ۳۲۴ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی که به روش تصادفی انتخاب شده اند، انجام گرفته است. ابزار جمع آوری داده ها، شاخص توصیف شغل بوده است. داده های حاصل از طریق روشهای آماری تحلیل واریانس و مجذور کای با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردیده است.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان دهنده آنست که بین جنسیت، رضایت شغلی در بعد شیوه ارتقا و حقوق، رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ). همچنین بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف در پنج جنبه شغلی تفاوت معناداری مشاهده گردید. کارکنان با تحصیلات بالاتر از لیسانس، از ماهیت کار و حقوقشان راضی‌تر، ولی از سرپرست، همکاران و شیوه ارتقا رضایت کمتری داشتند. بین رسته خدمتی و رضایت شغلی رابطه معناداری مشاهده گردید. بیشترین نارضایتی در زمینه پرداخت حقوق، به دو گروه کارکنان «درمانی» و «بهداشتی» مربوط بود.

**بحث و نتیجه گیری:** با توجه به یافته‌های پژوهش، اصلاح شیوه‌های ارزشیابی، نظام پرداخت حقوق و برنامه‌ریزی جهت اصلاح برخی نگرشهای نامطلوب نسبت به شغل، روابط نزدیکتر مدیران با کارکنان و توجه به نیازهای مختلف آنان، و برنامه ریزی صحیح، دقیق و بلند مدت در این زمینه می‌تواند کارآمد و مؤثر باشد.

**کلید واژه‌ها:** رفتار سازمانی، رضایت شغلی، شاخص توصیف شغل، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی

و نقاط قوت خود را تقویت نمایند. وضعیت

کنونی مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی‌های روز افزون سازمانها و ناتوانائی‌های این سازمانها در پیش بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی‌هاست.

در کشورهای پیشرفته، مدیریتها بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسانها محسوب می‌شود، به عنوان عاملی، در افزایش بهره وری نیز مورد توجه

### مقدمه

عصر کنونی دوره تحولات، غیر قابل پیش بینی است. سازمانها رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند و مدیریت مهمترین عامل در حیات، رشد، بالندگی و یادگیری سازمانها است. سازمانها برای مقابله با تهدیدهای محیطی و استفاده از فرصتهای احتمالی، ناچارند ظرفیتهای و توانمندیهای درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم

۱- مربی و کارشناس ارشد روان شناسی، آموزشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند.

۲- مربی کارشناس ارشد فیزیولوژی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

۳- پزشک و مدیریت عالی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

۴- مربی کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مرکز تربیت معلم شهید باهنر بیرجند

۵- کارشناس علوم اجتماعی، اداره روابط عمومی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

قرار می‌گیرد (۱). یک بررسی جامع از ادبیات موجود نشان می‌دهد که عوامل مختلفی از قبیل هم‌آورد بودن شغل، یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، سیاست ارتقای عادلانه، شرایط مناسب کاری، سرپرستان و مدیران دلسوز، و دوستان و همکاران مساعد، نقش مهمی در صحنه رضایت شغلی ایفا می‌کنند (۲ و ۳).

تردیدی نیست که رضایت شغلی از اهمیتی ویژه برخوردار است و توجهی ویژه را طلب می‌کند. مدیران حداقل به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند: ۱- تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می‌کنند. ۲- مدارک زیادی نشان دهنده آن است که افراد ناراضی کمتر به کار بها می‌دهند و گرچه حضور فیزیکی دارند ولی دل به کار نمی‌دهند.

۳- رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود. (۴).

فرناندز<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۵)، در مطالعه‌ای نقش رضایت شغلی و عوامل موثر در آن را در کارکنان بهداشتی یکی از نواحی مادرید بررسی کردند. نتایج نشان داد که کارکنان مراقبت‌های بهداشتی از حد متوسط رضایت شغلی برخوردارند و پیشنهاد شد که مدیریت و شرایط کار بر اساس نمره‌های ابعاد رضایت شغلی اصلاح شود.

در مطالعه‌ای که در یک تحقیق میدانی، روی ۹۰ پرستار در آمریکا انجام گرفت،

میانگین نمره این افراد در بعد ماهیت کار ۳/۴۸، سرپرست ۳/۵۹، همکاران ۳/۶۶، ارتقاء ۲/۳۵ و در بعد پرداخت حقوق ۲/۹۲ گزارش شده است (۵). نتایج مطالعات متعدد دیگری در این زمینه نشان دهنده آن است که اکثر کارکنان از میزان حقوق و مزایای دریافتی و شیوه ارتقاء ناراضی هستند (۶-۱۰). نکته قابل توجه آنست که گرچه این مطالعات به رابطه معناداری بین جنسیت و رضایت شغلی دست نیافته‌اند، اما در پژوهشی با عنوان رضایت شغلی در مردان و زنان، به تفاوت معناداری در این زمینه دست یافت. نتایج برخی از پژوهشهای مذکور حاکی از وجود رابطه معنادار بین سطح تحصیلات و محل خدمت با رضایت شغلی است (۱۱).

در پژوهشی روی ۱۷۱ پرستار در کانادا به این نتیجه رسید که راضی بودن از ماهیت کار و فرصتهای ارتقا با رضایت شغلی رابطه دارد و میزان این ارتباط بین رضایت و تعهد سازمانی نسبتاً بالا است (۱۲).

نظر به اینکه شغل جزء لاینفک زندگی است و با عنایت به این مسأله که بیشتر افراد نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند و از همه مهمتر اینکه مزایای حاصل از رضایت شغلی کارکنان سازمان به همه افراد جامعه و شهروندان می‌رسد لذا انجام مطالعات مستمر ملی و منطقه‌ای ضروری و مهم به نظر می‌رسد و مطالعه حاضر در راستای این هدف و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت یا نارضایتی شغلی بر روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند انجام گرفته است.

<sup>۱</sup> -Fernandez and et al



## روش پژوهش

این مطالعه، از نوع مطالعات توصیفی - تحلیلی و مقطعی است. جامعه آماری، کلیه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند می‌باشند که از بین آنان نمونه‌ای به حجم ۳۲۴ نفر به صورت تصادفی انتخاب گردیده است.

برای جمع آوری داده‌های مورد نیاز از شاخص توصیف شغل استفاده شده است. این پرسشنامه توسط ویسوکي<sup>۱</sup> و کروم<sup>۲</sup> در دانشگاه کرنل ابداع گردیده است (۱۳).

لازم به یادآوری است که این پرسشنامه، در ایران اولین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز استاندارد شده است و ضریب پایایی و روایی آن به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۶۶ محاسبه شده است (۶). این پرسشنامه، رضایت شغلی را در پنج مقیاس ماهیت کار، سرپرست، همکاران، ارتقای و پرداخت حقوق بررسی می‌کند. علاوه بر این، سؤالاتی در خصوص سن، جنسیت، میزان تحصیلات، رسته خدمتی، وضعیت تأهل، سابقه کار نیز در پرسشنامه گنجانده شده است.

در پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه دو اصل «محرمانه» و «راحت» بودن، آزمودنی‌ها مورد توجه واقع شده است. بنابراین، افراد مورد مطالعه می‌توانستند بدون هیچگونه مشخصاتی پرسشنامه‌ها را تکمیل و به آدرس قید شده در پشت پاکت‌هایی که به همین منظور به آنان تحویل گردیده بود، ارسال نمایند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل، از نرم افزار SPSS و روشهای آمار

<sup>۱</sup> - Wysocki

<sup>۲</sup> - Kromm

توصیفی، مجذور کای و تحلیل واریانس استفاده شده است.

## یافته‌ها

داده‌های حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که ۵۵/۳٪ شرکت کنندگان زن و ۴۴/۷٪ آنان مرد با میانگین سنی  $11 \pm 8/18$  ۳۵ بوده‌اند. از نظر تحصیلات ۴۲/۴٪ در مرحله تحصیلی دیپلم و پایین از آن قرار داشته‌اند، ۴۴/۳٪ فوق دیپلم و لیسانس، ۱۱/۳٪ فوق لیسانس یا دارای مدارک تخصصی پزشکی بوده‌اند.

۲۲/۲٪ درمانی، ۱۳/۵٪ آموزشی - فرهنگی، ۱۸/۱٪ اداری - مالی و فنی و ۴۶/۲٪ در حوزه بهداشت فعالیت داشته‌اند. از نظر سابقه خدمت؛ ۳۱/۳٪ کمتر از ۵ سال، ۱۵/۸٪ بین ۱۰ - ۵ سال، ۲۰٪ بین ۱۵ - ۱۰ سال، ۱۰/۹٪ در فاصله ۲۰ - ۱۵ سال، ۱۹/۴٪ بین ۲۵ - ۲۰ سال و ۲/۶٪ دارای سابقه خدمت بیش از ۲۵ سال بوده‌اند. آزمون مجذور کای بین رضایت شغلی کارکنان زن و مرد در دو بعد پرداخت حقوق و مزایا و شیوه ارتقا تفاوت معنا داری نشان داد ( $P < 0/05$ ). در هر دو بعد نارضایتی زنان بیش از مردان شاغل بوده است. در زمینه رواج ارتقا ۵۶/۶٪ زنان اظهار نارضایتی نموده‌اند، در حالیکه این میزان در بین مردان شاغل ۳۴/۴٪ است. در زمینه پرداخت حقوق و مزایا این درصد در زنان ۵۸/۷ و در مردان ۴۱/۳ مشاهده گردید.

برای بررسی اثرات متغیر سطح تحصیلات و ابعاد رضایت شغلی از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و سپس با روش

پیگیری توکی (HSD) مقایسه های چندگانه بین میانگین های هر یک از گروه ها صورت گرفته است. جدول شماره ۱ سطح رضایت شغلی کارکنان دانشگاه را بر حسب میزان تحصیلات نشان می دهد. همانطور که در جدول مشاهده می نمایید در کلیه ابعاد رضایت شغلی بین سه گروه تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده می شود.

آزمون پیگیری توکی (HSD) نشان می دهد که در بعد ماهیت کار بین گروه «دیپلم» با «فوق لیسانس و پزشکی» با  $P < 0/05$  و بین گروه «فرق دیپلم و لیسانس» با شاغلین «فوق لیسانس و پزشکی» نیز تفاوت معناداری مشاهده می شود ( $P < 0/05$ ). میانگین نمره گروه اول  $\bar{X} = 3/48$  گروه دوم  $\bar{X} = 3/50$  و گروه سوم  $3/85$  است. همانطور که مشاهده می شود افراد فوق لیسانس و پزشکی به نسبت دو گروه دیگر از ماهیت کار خود رضایت بیشتری دارند. در زمینه رضایت از سرپرست یا مسوول واحد نیز آزمون پیگیری توکی (HSD) بین گروه ۱ و گروه ۳، گروه ۲ و گروه ۳ با  $P < 0/05$  تفاوت معناداری نشان می دهد. نگاهی به میانگین نمره سه گروه  $\bar{X}_1 = 3/74$  و  $\bar{X}_2 = 3/71$  و  $\bar{X}_3 = 3/73$  می دهد؛ افراد با سطح تحصیلات دیپلم یا بالاتر، بالاترین سطح رضایت از سرپرست یا مسئول واحد خود را دارند، حال آنکه این سبب در نزد افراد با تحصیلات بالا، کمتر است. در خصوص رضایت از نحوه ارتباط با همکاران بین گروه ۱ و ۳ تفاوت معناداری  $p < 0/05$  مشاهده می شود. مقایسه میانگین بین دو گروه ( $\bar{X}_1 = 3/82$  و  $\bar{X}_3 = 3/40$ ) نشان می دهد افراد دیپلم با سطح سواد پایین

رضایت بیشتری از الگوهای ارتباطی با همکاران خود دارند.

مقایسه میانگین های گروه های تحصیلی مذکور در خصوص شیوه ارتقاء نشان دهنده آن است که بین گروه ۱ با گروه ۲ و ۳ به ترتیب با  $p < 0/001$  و  $p < 0/05$  تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه میانگین های سه گروه تحصیلی ( $\bar{X}_1 = 2/51$  و  $\bar{X}_2 = 2/36$  و  $\bar{X}_3 = 3/11$ ) مرید آن است که افراد با تحصیلات دیپلم بیشترین رضایت را از شیوه ارتقاء دارند و بالاترین میانگین را کسب نموده اند. و پایین ترین میزان رضایت در این زمینه به افراد فوق دیپلم و لیسانس اختصاص دارد.

در زمینه پرداخت حقوق آزمون پی گیری توکی (HSD) بین گروه ۲ (افراد فوق دیپلم و لیسانس) با گروه ۳ (افراد فوق لیسانس و پزشکی) تفاوت معناداری  $p < 0/05$  نشان می دهد. نگاهی به میانگین گروه ها  $\bar{X}_1 = 2/68$  و  $\bar{X}_2 = 2/17$  و  $\bar{X}_3 = 2/36$  نشان می دهد کمترین رضایت نسبت به شیوه پرداخت حقوق را دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم و لیسانس نشان داده اند.

جدول شماره ۲- رضایت شغلی بر حسب رسته خدمتی کارکنان گزارش شده است. تحلیل واریانس مربوط به دو متغیر رسته خدمتی و رضایت شغلی است. همانطور که در این جدول مشاهده می شود، در بعد شیوه ارتقا و پرداخت حقوق و مزایا بین گروه های مختلف شغلی تفاوت معناداری با  $p < 0/05$  و  $p < 0/001$  دیده می شود. آزمون پی گیری توکی (HSD) در این زمینه نشان داد که در بعد پرداخت حقوق و مزایا بین شاغلین در گروه اداری - مالی و فنی با گروه شاغل در



مطالعه خود، به تفاوت معناداری از بین رضایت شغلی زنان و مردان دست یافته است. وجود تفاوت معنادار در زمینه شیوه ارتقای و پرداخت حقوق دو مقوله متفک از هم نیستند. معمولاً آنان که در ارزشیابی نمرات بالاتر و درصد بیشتری کسب نمایند در ارتقا شغلی و اخذ در آمد بالاتر موفقتر خواهند بود. بنابراین، ارزشیابی که همواره با نوعی قضاوت ارزشی همراه است، سبب حساسیت بیشتر زنان و مقایسه بین خود با دیگر همکاران می شود و در نتیجه، چنین مقایسه هایی می تواند به موج نارضایتی در آنان دامن بزند. بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف و رضایت شغلی آنان در ابعاد پنجگانه ماهیت کار، سرپرست، همکاران ارتقاء و پرداخت حقوق تفاوت معناداری مشاهده می شود. نتایج حاصل از این پژوهش با یافته های پژوهش زاهدی و همکاران (۱۳۷۸) همخوانی دارد. نکته جالب توجه آنست که افراد با سطح تحصیلات فوق لیسانس و پزشک در زمینه ماهیت کار و حقوق مزایا رضایت بالاتری دارند، حال آنکه در بعد رضایت از مسوول واحد یا سرپرست و ارتباط با همکاران کمترین رضایت را دارند. در بعد شیوه ارتقاء نارضاضی ترین گروه افراد با مدرک فوق دیپلم و لیسانس هستند و راضی ترین قشر نیز کارمندان با تحصیلات دیپلم و یا پائین تر می باشند.

در اینجا اشاره به این نکته ضروری است که شغل جزء لاینفک زندگی است و همانطور که قبلاً بیان گردید با رفع نیازهای زیستی، روانی اجتماعی افراد ارتباط مستقیم دارد. بنابراین افراد با مدرک تحصیلی بالا در

زمینه درمانی با  $p < 0/05$  و بین گروه آموزشی فرهنگی با دو گروه « بهداشتی » و « درمانی » نیز با  $p < 0/05$  و  $p < 0/01$  تفاوت معناداری مشاهده می شود.

مشاهده میانگین این گروه ها  $\bar{X}_1 = 1/99$  و  $\bar{X}_2 = 2/72$  و  $\bar{X}_3 = 2/23$  و  $\bar{X}_4 = 2/52$  نشان می دهد که کمترین میزان رضایت از پرداخت حقوق و مزایا متعلق به شاغلینی است که در زمینه درمانی فعالیت دارند. شاغلین بهداشت با  $\bar{X}_2 = 2/23$  در رده بعد، و اداری - مالی و سپس آموزشی - فرهنگی در مراحل دیگر قرار می گیرند. به عبارت دیگر نارضاضی ترین قشر در این مطالعه کادر درمانی و راضی ترین گروه شاغلین آموزشی - فرهنگی بوده اند.

### بحث و نتیجه گیری

همانطور که در بخش یافته های پژوهش اشاره گردید زنان در سه جنبه شغلی یعنی ماهیت کار، شیوه ارتقاء و دریافت و میزان حقوق و مزایا به نسبت کارکنان مرد شاغل نارضاضی بیشتری داشتند. و بویژه در دو بعد شیوه ارتقاء و دریافت حقوق و مزایا تفاوت معناداری بین دو گروه وجود داشت. آنچه مشخص است اشاره به این نکته است که یافته های پژوهش حاضر، با نتایج حاصل از پژوهش های زاهدی و همکاران (۱۳۷۸)، کلانتری (۱۳۷۰) همخوانی ندارد. محققان مذکور در پژوهشهای خود به این نتیجه رسیدند که بین جنسیت و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. با این وجود، نتایج این مطالعه، با نتایج پژوهش سرینی (۱۹۹۷) از دانشگاه ایالتی بال تطابق دارد. او در

مشاغل خدمت می نمایند که اولاً از لحاظ اجتماعی پایگاه مثبت تری ایجاد، می کند و منزلت برتری را برای آنان به ارمغان می آورد و ثانیاً در رفع نیازهای مادی کمک مؤثرتر و شایسته تری به فرد می نماید. به همین دلیل این گروه رضایت بیشتری از ماهیت کار و پرداخت حقوق و مزایا دارند.

نکته مهمی که در یافته های پژوهش باید مورد بحث قرار گیرد آن است که چرا این گروه به نسبت دو گروه دیگر از مسئول یا سرپرست واحد یا همکاران خود نارضایتی بیشتر ابراز نموده اند. در این خصوص می توان گفت دارندگان مدارک تحصیلی بالاتر در اکثر مواقع اهداف، موانع و عدم برنامه ریزی صحیح را بیشتر می بینند و تجزیه و تحلیل می نمایند. بنابراین، آنچه را که برای یک فرد با تحصیلات پایین ممکن است مطلوب جلوه نماید؛ برای یک فرد تحصیل کرده نه تنها ممکن است نا مطلوب بلکه حرکتی دور از هدف یا اهداف سازمانی باشد. از طرف دیگر، سطح انتظارات این گروه از مسوولان و سرپرستان بیش از سایر گروه ها است که به نحوی می تواند مولد نارضایتی شود. در زمینه نارضایتی این گروه نسبت به ارتباط با همکاران، به دو دلیل می توان اشاره کرد؛ که یکی درون و دیگری برون سازمانی است. آنچه به مسائل درون سازمانی بر می گردد، آنست که بر خلاف کارکنان رده های پایین تر، این گروه ممکن است مسوولیت بیشتری بر عهده داشته باشند و وقت کمتری صرف گفتگو با همکاران بنمایند و در نتیجه از این گونه روابط لذت کمتر و رضایت پایین تری به دست آورند. نکته دوم که به مسائل برون سازمانی بر

می گردد و البته به مسائل فرهنگی جامعه نیز مرتبط است، آنست که روابط خانوادگی را که ناشی از مجاورتهای شغلی و ملزومات کاری است در این گروه به نسبت افراد با تحصیلات پایین کمتر مشاهده می نمائیم.

توجه به رسته خدمتی و رضایت شغلی نشان داد که ناراضی ترین گروه، افراد شاغل در بخش درمان و سپس بهداشت هستند و راضی ترین گروه نیز شاغلین در بخش آموزشی - فرهنگی هستند. نتایج حاصل، با یافته های پژوهش شفائیان (۱۳۷۵) و سلیمی (۱۳۷۵)، شادپور و جمشید بیگی (۱۳۷۶) همخوانی دارد. نارضایتی از پرداخت و میزان حقوق و مزایا در پژوهشهای مذکور در بین گروه های درمانی و بهداشتی گزارش گردیده است. همچنین نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقی که مقیمی (۱۳۷۷) و نوپ (۱۹۹۵) اشاره نموده اند، مطابقت دارد. یکی از نکات قابل بحث در زمینه حقوق و مزایا و تفاوتی که بین گروه های مختلف شغلی وجود دارد این است که معمولاً کادر درمانی معتقدند که بیشتر مدت حضور خود را به انجام کار مفید، سخت و پر مسوولیت می پردازند و در مقایسه با شاغلین در برخی از مجموعه های اداری خود را ذی حق تر می شمارند. اما از نظر قانونی از حقوق و مزایای یکسانی بهره می گیرند. حضور بسیاری از نیروهای درمانی در شیفتهای سیار و بویژه فقدان حضور شبانه در منزل یا دور بودن بسیاری از نیروهای بهداشتی از شهر و حضور در روستاهای فاقد امکانات و تسهیلات ممکن است چنین تصویری را ایجاد کند که آنان به نسبت کسانی که در یک شیفت کاری ثابت کار می کنند و یا



می شود و چنین مسائلی به افزایش نگرانی یا نارضایتی آنان منجر شود.

در مرکز شهر حضور دارند و از امکانات و خدمات بیشتری برخوردارند، استحقاق بیشتری دارند ولی عملاً کمتر به آنان توجه

جدول شماره ۱: مقایسه رضایت شغلی کارکنان بر حسب میزان تحصیلات

| ماهیت کار     | تعداد | میانگین $\pm$ انحراف استاندارد | P.value | A     | B     | C     |
|---------------|-------|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|
| دیپلم         | ۱۲۹   | $3/48 \pm 0/79$                |         | -     | N.S*  | 0/036 |
| فوق دیپلم     | ۱۴۰   | $3/49 \pm 0/77$                | 0/041   | N.S   | -     | 0/050 |
| فوق لیسانس    | ۳۴    | $3/84 \pm 0/66$                |         | 0/036 | 0/050 | -     |
| سرپرست دیپلم  | ۱۲۴   | $3/74 \pm 0/98$                |         | -     | N.S   | 0/004 |
| فوق دیپلم     | ۱۴۰   | $3/71 \pm 0/94$                | 0/005   | N.S   | -     | 0/006 |
| فوق لیسانس    | ۳۳    | $3/13 \pm 0/97$                |         | 0/004 | 0/006 | -     |
| همکاران دیپلم | ۱۲۹   | $3/82 \pm 1/04$                |         | -     | N.S   | 0/044 |
| فوق دیپلم     | ۱۴۹   | $3/78 \pm 0/83$                | 0/052   | N.S   | -     | N.S   |
| فوق لیسانس    | ۳۴    | $3/4 \pm 0/68$                 |         | 0/044 | N.S   | -     |
| شیوه ارتقاء   |       |                                |         |       |       |       |
| دیپلم         | ۱۲۷   | $3/11 \pm 1/26$                |         | -     | 0/000 | 0/020 |
| فوق دیپلم     | ۱۳۹   | $2/36 \pm 1/13$                | 0/000   | 0/000 | -     | N.S   |
| فوق لیسانس    | ۳۳    | $2/51 \pm 0/88$                |         | 0/020 | N.S   | -     |
| حقوق و مزایا  |       |                                |         |       |       |       |
| دیپلم         | ۱۲۹   | $2/35 \pm 1/02$                |         | -     | N.S   | N.S   |
| فوق دیپلم     | ۱۴۷   | $2/17 \pm 0/89$                | 0/030   | N.S   | -     | 0/029 |
| فوق لیسانس    | ۳۲    | $2/67 \pm 1/39$                |         | -     | 0/029 | -     |

\* N.S: No Significant پزشک و فوق لیسانس C: فوق دیپلم و لیسانس B: دیپلم

جدول شماره ۲: مقایسه رضایت شغلی بر حسب رسته خدمتی کارکنان دانشگاه

| D            | C     | B     | A     | P.value | میانگین $\pm$ انحراف استاندارد | تعداد |                  |
|--------------|-------|-------|-------|---------|--------------------------------|-------|------------------|
| ماهیت کار    |       |       |       |         |                                |       |                  |
| N.S          | N.S   | N.S   | -     | ۰/۰۹۱   | $3/44 \pm 0/74$                | ۵۲    | A<br>B<br>C<br>D |
| N.S          | N.S   | -     | N.S   |         | $3/65 \pm 0/82$                | ۳۹    |                  |
| N.S          | -     | N.S   | N.S   |         | $3/5 \pm 0/85$                 | ۱۳۳   |                  |
| -            | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/46 \pm 0/73$                | ۶۴    |                  |
| سرپرست       |       |       |       |         |                                |       |                  |
| N.S          | N.S   | N.S   | -     | ۰/۷۷۲   | $3/73 \pm 0/91$                | ۴۹    | A<br>B<br>C<br>D |
| N.S          | N.S   | -     | N.S   |         | $3/6 \pm 0/85$                 | ۳۹    |                  |
| N.S          | -     | N.S   | N.S   |         | $3/58 \pm 1$                   | ۱۳۱   |                  |
| -            | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/7 \pm 1/11$                 | ۶۲    |                  |
| همکاران      |       |       |       |         |                                |       |                  |
| N.S          | N.S   | N.S   | -     | ۰/۶۲۸   | $3/84 \pm 0/94$                | ۵۱    | A<br>B<br>C<br>D |
| N.S          | N.S   | -     | N.S   |         | $3/83 \pm 0/84$                | ۴۱    |                  |
| N.S          | -     | N.S   | N.S   |         | $3/78 \pm 1$                   | ۱۳۷   |                  |
| -            | N.S   | N.S   | N.S   |         | $3/69 \pm 0/84$                | ۶۷    |                  |
| شیوه ارتقاء  |       |       |       |         |                                |       |                  |
| N.S          | N.S   | N.S   | -     | ۰/۰۵۱   | $2/94 \pm 1/09$                | ۴۹    | A<br>B<br>C<br>D |
| N.S          | N.S   | -     | N.S   |         | $2/5 \pm 1/19$                 | ۴۰    |                  |
| N.S          | -     | N.S   | N.S   |         | $2/73 \pm 1/32$                | ۱۳۲   |                  |
| -            | N.S   | N.S   | N.S   |         | $2/35 \pm 0/97$                | ۶۳    |                  |
| حقوق و مزایا |       |       |       |         |                                |       |                  |
| ۰/۰۲۳        | N.S   | N.S   | -     | ۰/۰۰۱   | $2/51 \pm 0/85$                | ۵۲    | A<br>B<br>C<br>D |
| ۰/۰۰۲        | ۰/۰۳۳ | -     | N.S   |         | $2/72 \pm 1/23$                | ۳۹    |                  |
| ۰/۰۰۲        | ۰/۰۳۳ | ۰/۰۲۳ | N.S   |         | $2/22 \pm 1/02$                | ۱۳۵   |                  |
| N.S          | -     | ۰/۰۰۲ | ۰/۰۲۳ |         | $1/99 \pm 0/91$                | ۶۶    |                  |
| -            | N.S   | ۰     | ۰     |         |                                |       |                  |

A: کارکنان شاغل در بخش اداری - مالی B: کارکنان شاغل در بخش آموزشی، فرهنگی

C: کارکنان شاغل در بخش بهداشت D: کارکنان شاغل در حوزه درمان



## فهرست منابع

- ۱- لوتانز فرد. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه غلامعلی سرمد. جلد اول. انتشارات بانک مرکزی جمهوری اسلامی. ۱۳۷۳.
- 2- Locke E A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction" in M.D. Dunntte(ed). Handbook of Industrial and Organization Psychology. Chicago: Rand McNally. p 1319 - 28.
3. Price J L. Mueller C. W. (1986). Handbook of organizational measurement. Marshfield: Pitman publishing ). p 223 - 27 .
- ۴- استیفن پی رابینز. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. جلد اول. موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی. ۱۳۷۴.
- ۵- مقیمی سید محمد. سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. چاپ اول. نشر ترمه. ۱۳۷۷.
- ۶- زاهدی محمدرضا و همکاران. بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در استان چهارمحال بختیاری در سال ۷۸-۱۳۷۷. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. ۱۳۷۹ (۱): ۳۳- ۲۷.
- ۷- کلاتری زهرا. بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان زن و مرد خانه های بهداشت روستاهای تحت پوشش شبکه بهداشتی درمانی استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران. ۱۳۷۰.
- ۸- شفاثیان منصوره. بررسی ارتباط رضایت شغلی با نحوه عملکرد پرسنل پرستاری بیمارستانهای آموزشی شهرستان سمنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. ۱۳۷۵.
- ۹- سلیمی طاهره. بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران و تاثیر آن در بهره وری در استان یزد خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه های بهداشتی درمانی. دانشگاه علوم پزشکی خراسان: ۱۳۷۵ (۱۹): ۱۵۸.
- ۱۰- شادپور کامل. جمشید بیگی عصمت. روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش که در شبکه های بهداشتی درمانی. دانشگاه علوم پزشکی خراسان: ۱۳۷۶ (۲۳): ۳۰- ۲۹.
11. Shirley A. Serini and et al. (1997) Watch for Falling Glass...Women, Men ,and Job Satifaction in Public Relations :A Preliminary Analysis. Journal of public relations research. 9(2): 99-100.
12. Robert knoop. (1995). Relationships Among job Involvement, job Satisfaction, and Organizational Commitment for nurses, journal of psychology. 129(6) p 643.
13. Robbins Stephen P. (1994). Organizational behavior: Concepts- Controverssies- applications, New Jersey: Prentic-hall international: p 183-184.

### Abstract

#### Factors Influencing Job Satisfaction of The Personnel of Birjand University of Medical Sciences

R. Dastjerdi<sup>1</sup>, M. Foadadini<sup>2</sup>, S. M. Vejdani<sup>3</sup>, I. Mehdi Zadeh<sup>4</sup>, F. Rahimi<sup>5</sup>

**Introduction:** In every organization, man power is the most important element of excellence and progress and is the essential factor in the realization of its goals. Since job satisfaction plays a significant role in achieving organizational goals as well as individual and social health, thus the influencing factors must be examined by the public sector so they could correct the weaknesses and reinforce the strengths through careful recognition of opportunities and threats. The present study was conducted toward the above-mentioned objective.

**Methods:** The study is a descriptive – analytical research conducted on 324 randomly selected personnel of Birjand University of Medical Sciences. The data collection tool was job description index. The data were analyzed by Analysis of variance (ANOVA) and k2 by means of SPSS software.

**Findings:** The findings indicate that there is a significant relationship between gender and job satisfaction regarding promotion system and salary ( $P < 0.05$ ). There was also a significant relationship between the personnel with different educational backgrounds in five job types. Personnel with degrees higher than bachelor were more satisfied with their jobs and salaries. These people, however, showed less satisfaction with their supervisors, colleagues, and promotion system. A significant relationship was also observed between service rank and job satisfaction. The most amount of dissatisfaction concerning payment was related to clinical and "health" care personnel.

**Conclusion:** In order to increase job satisfaction, modifications must be done in areas like the present evaluative methods, payment systems, personnel's attitudes toward their jobs, and manager – personnel relationships. Taking personnel's needs into account, and planning precise long-term schedules can also be effective in this regard.

**Key Words:** Organizational behavior, Job Satisfaction, Job description Index, Personnel of Medical University

<sup>1</sup> - Instructor: Instructor, M.A in Psychology, Junior College of Para-Medical sciences. Birjand University of Medical Sciences

<sup>2</sup> - Instructor, M.S in Physiology, School of Nursing and Midwifery, Birjand University of Medical Sciences.

<sup>3</sup> - Birjand University of Medical Sciences

<sup>4</sup> - Instructor, M.A in Management. Shahid Bahrani Teacher training Center of Birjand

<sup>5</sup> - B.S in Social Sciences, Public Relations office Birjand University of Medical Sciences